



Determinazione dirigenziale n. 6/2019

Definizione della controversia XXX/Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) - pratica n. 3988/2016/GU14

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 26 giugno 2016, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre S.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 27 giugno 2016 ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Wind Tre S.p.a., già Wind Telecomunicazioni S.p.a. (da qui in seguito Wind), avente ad oggetto contestazioni relative a mancata o parziale fornitura del servizio, interruzione e sospensione del servizio.

1. La posizione dell'istante

La società XXX nell'istanza di definizione e nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato quanto segue:

- A seguito del mal funzionamento della linea internet l'istante è stato costretto a recedere dal contratto a suo tempo stipulato con Wind per l'utenza n. XXX prima della scadenza dell'offerta promozionale;
- in data 11 aprile 2015 l'istante ha ricevuto fattura con addebito per recesso dell'offerta in promozione;
- a seguito di ciò il 14 maggio 2015 la XXX ha presentato reclamo a cui non ha ricevuto alcuna risposta;
- successivamente, in data 28 settembre 2015, Wind ha sospeso la seconda utenza numero XXX per mancato pagamento dell'ultima fattura. Ad oggi l'istante ha un insoluto nei confronti di Wind pari ad Euro 423,00.

Sulla base di tutto quanto esposto XXX formula le seguenti richieste:

- i. storno integrale dell'insoluto di Euro 423,00;
- ii. ripristino immediato utenza XXX in esenzione spese;
- iii. corresponsione indennizzo causa mancato riscontro al reclamo Euro 400,00;
- iv. corresponsione indennizzo causa irregolare e/o discontinua erogazione del servizio Euro 400;
- v. corresponsione del rimborso spese necessarie e giustificate per espletamento procedura di reclamo e contestazione Euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Wind con memoria del 22 luglio 2016 asserisce di non aver ricevuto alcun reclamo e/o segnalazione da parte del cliente per i presunti disservizi lamentati e di aver ricevuto un'unica contestazione da parte della XXX in cui quest'ultimo lamentava l'applicazione del contributo per recesso da offerta in promozione.

Quanto all'addebito contenuto nella fattura n. XXX, Wind ne conferma la legittimità in quanto relativo ai costi di attivazione, scontati integralmente per effetto dell'adesione a un'offerta in promozione e riaddebitati al momento del recesso prima della naturale scadenza del contratto, stante il vincolo dei dodici mesi previsto dallo stesso.

Wind replicava dunque al reclamo sostenendo che la richiesta dell'utente non poteva essere accolta.

Per quanto riguarda la sospensione della linea, la società WIND nel suo atto difensivo sostiene che la SIM XXX veniva cessata per passaggio ad altro operatore avvenuto in data 19 marzo 2015; mentre la SIM XXX veniva sospesa in data 21 settembre 2015 e cessata in data 3 febbraio 2016 per morosità.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore Wind chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti accoglimento, seppur nei limiti qui di seguito esposti, per le motivazioni di seguito riportate.

a) In merito alla richiesta sub i) di storno integrale dell'insoluto

Da quanto acquisito all'istruttoria e, in particolare, dalla documentazione prodotta dall'operatore, emerge che la società XXX in data 18 settembre 2014 aveva sottoscritto una richiesta di attivazione del servizio All Inclusive King, sul numero telefono mobile XXX, che prevedeva un contributo di attivazione di Euro 50 iva incluso (40,98 più iva) in promozione scontato del 100% se avesse mantenuto l'offerta attiva per almeno 12 mesi.

La XXX a marzo 2015 recedeva dal contratto dopo 7 mesi (e non dopo 12 come prevedeva l'offerta) cambiando operatore. A causa di ciò WIND emetteva la fattura n. XXX contenente l'addebito di un importo a titolo di contributo per il recesso prima della scadenza prevista dalla promozione offerta. La richiesta di pagamento di tale contributo risulta legittima e regolare poiché prevista dall'art.6.3 delle Condizioni Contrattuali dei Servizi Wind che recita " *Il cliente potrà recedere in ogni momento dandone comunicazione a wind...wind potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni sugli importi dovuti dal cliente per i diversi servizi offerti da wind al mantenimento da parte del cliente del contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi qualora il cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali sarà tenuta al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili*".

Nel contratto sottoscritto, prodotto dall'operatore, viene espressamente indicato che l'istante (contratti sottoscritti in data 15,17,18 settembre 2014 prodotti da Wind) usufruiva di servizi in promozione e che tale offerta avrebbe avuto una durata minima di 12 mesi da rispettare. Successivamente Wind provvedeva a sospendere la linea sul numero XXX poiché il cliente XXX

versava in stato d'insolvenza per non aver pagato tre fatture consecutive. Non risulta, dagli atti del procedimento, alcuna contestazione da parte della società XXX per la sospensione del servizio sulla linea telefonica XXX o per lo stato di morosità contestato per gli importi delle fatture emesse e non pagate relative alla predetta linea. Pertanto, ritenendo corretta l'applicazione del contributo per il recesso anticipato e non risultando alcuna doglianza o reclamo per le altre fatture emesse da WIND e rimaste insolte, la richiesta di storno avanzata dall'istante appare infondata.

b) In merito alla richiesta sub ii) di ripristino immediato dell'utenza n. XXX in esenzione spese.

Con riferimento a tale richiesta, si precisa che, posto che non è stata presentata istanza di provvedimento temporaneo al fine di richiedere la riattivazione del servizio da parte dell'istante e che, come detto al punto precedente, non risulta essere stato presentato un reclamo per la sospensione, la stessa deve essere rigettata poiché esula dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 19 del Regolamento, in base al quale possono essere oggetto di pronuncia solo la condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

c) In merito alla richiesta sub iii) corresponsione dell'indennizzo causa mancato riscontro al reclamo.

Sul punto va rilevato che l'istante risulta avere inoltrato reclamo nei confronti di Wind in data 14.05.2015 a mezzo pec, contestando la fattura n. XXX (contenente il contributo per recesso anticipato). A tale reclamo l'operatore rispondeva in data 15 maggio 2015 con e-mail inviata all'indirizzo XXX dal seguente tenore: "come da colloquio con il Servizio Clienti 155, relativo alla sua segnalazione n° XXX del 14/05/2015 le confermiamo che, avendo espletato le verifiche necessarie, la stessa non può essere accolta" (All. 1 memoria wind). Sul punto si evidenzia che la mancata risposta al reclamo si concretizza nel caso in cui il gestore telefonico, in caso di rigetto del reclamo, non fornisca una risposta scritta, adeguatamente motivata entro il termine contrattuale.

Per costante orientamento di Agcom e dei Corecom delegati, la risposta del gestore telefonico al reclamo deve essere considerata non valida tutte le volte in cui risulterà del tutto generica, non soddisferà alcuna richiesta di chiarimento avanzata limitandosi a reiterare dati già noti. Pertanto, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere accolta e quantificata in Euro 300,00 (considerati i 339 giorni di ritardo compresi tra la data del reclamo, 14 maggio 2015, e quella dell'udienza di conciliazione, 1° giugno 2016 – già decurtati dei 45 giorni previsti per la risposta dalla del 179/03/CSP – e considerato quanto previsto dall'art. 11 del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS).

d) In merito alla richiesta sub iv) di corresponsione dell'indennizzo causa irregolare e/o discontinua erogazione del servizio

L'istante sostiene di aver chiesto il recesso dal contratto per l'utenza XXX per scarsa copertura del servizio mobile. *In primis*, occorre sottolineare che agli atti non risulta alcuna contestazione e/o reclamo avanzato dall'istante per scarsa copertura del servizio; l'unico reclamo presente agli atti è quello presentato dalla società XXX per contestare l'addebito per recesso anticipato dal contratto. In proposito con delibera Agcom n. 69/11CIR si sostiene "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". (conformemente delibere Agcom n. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/127CIR, 38712/CIR, 697107CIR). Alla luce di tali orientamenti e non risultando agli atti alcun reclamo per il malfunzionamento della linea internet appare infondata la richiesta di indennizzo per irregolare e /o discontinua erogazione del servizio.

e) In merito alla richiesta sub v) di rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione

In merito a tale richiesta si rimanda al punto 4 del presente provvedimento.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale della domanda dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura si dispone il rimborso di € 100,00 in favore di XXX per le spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento/accoglimento parziale dell'istanza promossa dal XXX, nei confronti della società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 per le spese di procedura;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 quale indennizzo per mancata risposta al reclamo con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza;

3. La società Wind Tre s.p.a. (già Wind Telecomunicazioni S.p.a.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 2 aprile 2019

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini